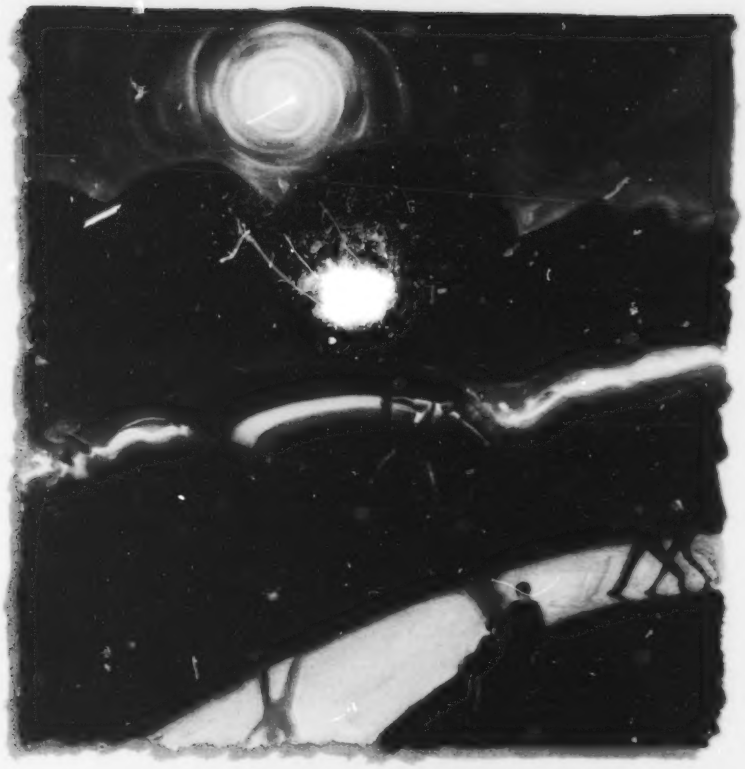

Haciendo
Cambios

.....

UN
PUNTO
DE
PARTIDA

.....

Resumen

Panel Comunitario

Revisión de Legislación sobre los Servicios a las Familias y los Niños en la Colombia Británica

Octubre de 1992

93-02272/

El presente documento es un resumen del informe del Panel Comunitario que analiza la legislación sobre los servicios a las familias y los menores en la Colombia Británica. El informe completo, intitulado *"Making Changes: A Place to Start"* (Haciendo Cambios: Un Punto de Partida), está disponible en inglés. Para recibir una copia, sírvase escribir a:

Family and Children's Services Legislation Review
Ministry of Social Services
Parliament Buildings
Victoria, B.C.
V8W 3A2

Canadian Cataloguing in Publication Data
Community Panel, Family and Children's Services
Legislation Review in British Columbia.
Haciendo cambios, un punto de partida, resumen

Text in Spanish.
ISBN 0-7718-9304-3

1. Children - Legal status, laws, etc. - British Columbia. 2. Child welfare - British Columbia. I. Title.

KEB418.5.C55C6518 1992 344.711'0327 C92-092396-8
KF3735.C6514 1992

Indice de Materias

Punto de Partida 5

Principios Directores 7

Pobreza 9

Desarrollo Comunitario 13

Acceso a la Información 15

Defensa 19

Servicios de Apoyo 23

Servicios a los Jóvenes 25

Estructura para la Provisión de Servicios 29

Tutoría 31

Resolución de Disputas 35

Protección de Menores 37

Alternativas de Tutela 43

Personal 47

Punto de Partida

En noviembre de 1991, la honorable Ministra de Servicios Sociales, Sra. Joan Smallwood, encomendó el Panel Comunitario para que revisara la legislación sobre la protección de menores en la Colombia Británica. La Sra. Ministra nos pidió que viajáramos a través de la provincia, para oír una amplia expresión de opiniones sobre el bienestar de los niños, y que presentáramos recomendaciones de cambios. La Sra. Ministra pidió al Panel Comunitario que preparara un informe público para octubre de 1992, el cual serviría para crear la estructura de una nueva legislación sobre protección de menores en la Colombia Británica.

En el curso de nuestros viajes a través de la provincia, hemos estados gratamente impresionados con el alto nivel de interés y con la gran abundancia de ideas originales que han sido presentadas.

Aunque algunos nos dijeron que creían que la presente legislación sobre el bienestar de los niños y las estructuras existentes funcionaban bien, o necesitaban sólo modestas mejoras, la mayoría expusieron la necesidad de hacer cambios importantes.

Las familias nos relataron ocasiones en que se han sentido atemorizadas y amenazadas por un sistema de bienestar de niños, el cual, creían, debía haber suministrado respaldo y ayuda. Otras familias nos dijeron que, con mucha frecuencia, los problemas tenían que alcanzar verdaderas proporciones de crisis antes de que se pudiera obtener ayuda.

Jóvenes dijeron que la experiencia de ser trasladados de la custodia de sus familias a la del gobierno era "como salir de la sartén y entrar en el fuego."

El personal del Ministerio, los proveedores de servicios, y todos los que se ocupan de cuidar niños nos describieron sus sentimientos de frustración y aislamiento. Dijeron que el "sistema" se concentra en reaccionar a los síntomas, y no se ocupa de las causas fundamentales de los problemas que se presentan a las familias y los niños.

Representantes comunitarios, especialmente los de grupos etnoculturales, dijeron que las presentes estructuras y prácticas de protección de menores han perdido contacto con sus necesidades, y que son frecuentemente discriminatorias.

Al redactar este informe, hemos tratado de estar conscientes de la diversidad cultural y racial de los residentes de nuestra provincia. Vemos la necesidad de salvaguardar y realzar nuestro patrimonio pluralista y de trabajar para la igualdad.

Todos somos miembros de una provincia multicultural, multirracial, plurilingüe y con múltiples religiones, en la cual ningún grupo debe ser más privilegiado que otro. Nos hemos esforzado en reflejar este tema en el presente informe. Los derechos y obligaciones, individuales así como colectivos, de todos nuestros ciudadanos llegarán a la fruición sólo cuando

existan la igualdad y la justicia para todos. El racismo, el sexismo, y el clasismo aún crean barreras que impiden la igualdad de acceso a los programas y servicios. Debemos incluir a todas las personas, adoptando políticas y prácticas transculturales, eliminando el racismo y la discriminación.

No pretendemos que este informe tenga todas las respuestas a problemas grandes y complicados. Sin embargo, sí consideramos que él puede servir de punto de partida para el desarrollo de comunidades más fuertes y sanas para todos — familias, niños, y jóvenes.

Hemos hecho tres tipos de recomendaciones:

- en algunas áreas hemos identificado un problema específico, y recomendamos una solución específica;
- en otras áreas hemos identificado un problema y recomendamos una variedad de opciones, o un procedimiento para consideración más detenida; y
- en unas pocas áreas hemos identificado un tema donde tenemos sólo preguntas sin enmarcar problemas o soluciones específicas. Estas son áreas en las que recomendamos estudios suplementarios.

Este informe no puede cubrir la gama entera de posibilidades. No es un documento de investigación, aunque sí encargamos investigaciones sobre temas específicos. Tampoco pretende proveer la fórmula para arreglar todos los problemas que aflijen a nuestro sistema de bienestar de niños, ni responde a todos los problemas, comentarios o sugerencias que oímos.

Los miembros del Panel Comunitario han sido solidarios en un tema común y un objetivo común — escuchar al pueblo y a las comunidades de esta provincia y darles una voz para hablarle al gobierno. El sendero no ha sido siempre fácil — los asuntos que estudiamos tocan el corazón mismo de la relación entre las familias, los niños y sus gobiernos.

Este informe es nuestra tentativa de capturar los hilos más importantes y las cuestiones comunes que, según nos han dicho las comunidades, necesitan cambios inmediatos y a largo plazo.

Esperamos haber hecho justicia a lo que escuchamos.

Principios Directores

Los siguientes principios nos han guiado en nuestro trabajo y deben formar la base para el cambio:

Dignidad y Respeto:

Todas las personas merecen ser tratadas con dignidad y respeto.

Inclusividad:

Somos una sociedad pluralista y debe haber igualdad para todas las personas. La igualdad puede ser realizada sólo si se remueven las barreras históricas dentro del sistema.

Libertad Contra el Maltrato:

Todas las personas tienen el derecho de vivir libres de maltrato. El gobierno tiene la obligación especial de proteger a los miembros vulnerables de la sociedad, especialmente a los niños.

Participación:

Los individuos deben participar en todas las decisiones que afecten sus vidas.

Las comunidades deben tener el derecho y recibir la asistencia que necesiten para jugar su papel vital de apoyo en las vidas de familias y de niños.

Continuidad y Estabilidad:

El vínculo entre las familias de nacimiento y sus hijos no se extingue jamás.

Cada individuo tiene el derecho a la continuidad de sus relaciones familiares, su religión y su cultura.

Equidad:

El objetivo de los programas gubernamentales debe ser de asegurar la equidad para individuos, familias y comunidades.

Cercanía al Domicilio:

Los servicios deben tener base en la comunidad, y ser coordinados e integrados en ella.

Pobreza

"En Canadá, se pierden más años a causa de la pobreza que del cáncer. Aún no sabemos cómo ponerle fin al cáncer, pero la pobreza puede ser acabada."

Activista comunitario

La cuestión más importante que afecta el bienestar de los niños es la pobreza. En todas las regiones de esta rica provincia, nos encontramos con jóvenes que nos han dicho que tenían hambre y necesitaban viviendas. Recordando su infancia, decían que se les ha obligado a crecer demasiado rápido. Mientras que otros niños dormían bien en casas de familias estables, ellos se desvelaban, preocupados por avisos de desalojo, alacenas sin alimentos, y padres agotados por el estrés de sobrevivir. Se criaron resentidos, culpando a los padres por no proveer por ellos. En la escuela, faltos de ropa apropiada o de útiles escolares, eran sujetos a la intolerancia y la discriminación, que aumentaban con cada año que pasaba. Pero lo peor de todo, decían, aún peor que la privación, la discriminación, y las mil y una injurias e insultos que forman parte de la pobreza, era que ésta los dejaba con sentimientos inquebrantables de ser abandonados, de no ser queridos, de no valer nada.

Los padres nos han dicho que la pobreza significa que siempre hay carencia en todo, y que vive uno con el miedo de que, por esa causa, va a perder su salud, su vivienda, o, peor aún, sus niños. Contaban de su angustia cuando los niños eran internados, y de otra angustia diferente cuando los niños regresan y ven que nada ha cambiado en casa. Los padres reiteraron que no optaban vivir en la pobreza, pero que, dado el alto desempleo, la asistencia social tan baja, y el número aparentemente sin fin de barreras administrativas en su paso, no se podían escapar.

El presente sistema de asistencia social en Canadá fue descrito como sistema diseñado para el beneficio empresarial. De acuerdo con tal análisis, los programas de asistencia social sirven para reducir la influencia de la gente pobre frente a los patrones y al gobierno, y los obligan a tomar empleos de bajo salario.

Existen muchos programas y sub-programas de asistencia financiera dentro del sistema de asistencia social. Ninguno de éstos, ni solos ni en conjunto, provee suficiente dinero para que la mayor parte de las familias puedan criar a sus niños en el nivel considerado adecuado por el mismo sistema. La asistencia a los ingresos debe ser aumentada a un nivel que garantice a las familias satisfacer sus necesidades y vivir con buena salud y dignidad.

Los gobiernos y una importante proporción del público creen todavía que la caridad es sustituto adecuado para los programas sociales. No lo es, categóricamente: al contrario, ella perpetúa las políticas y programas que mantienen a miles de familias y de niños en la pobreza.

La discriminación afecta de manera directa y concreta las vidas de los pobres. Los bancos se rehusan a abrirles cuentas bancarias; los propietarios se rehusan a alquilarles viviendas; los maestros suponen una falta de potencial en estudiantes de familias de bajos ingresos, profecías que, por su propia naturaleza, contribuyen a cumplirse. Oímos también que con frecuencia, muchos funcionarios aceptan tales estereotipos, y actúan conforme a ellos, tomando decisiones que afectan el bienestar de los niños. Tal discriminación causa aún más daño cuando se aplica a los grupos minoritarios lingüísticos y visibles.

Somos de la opinión que la discriminación contra los pobres debe ser encarada tanto del punto de vista de las actitudes como del lenguaje y de las prácticas de programas gubernamentales.

Uno de cada cinco niños en B.C. vive en la pobreza. Esta cifra se traduce en decenas de miles de niños que carecen de alimentos, o que no se alimentan bien, afectándoles la salud. Creemos que el gobierno debe asegurar que todos los niños en B.C. reciben la nutrición que requieren para crecer sanos.

Muchos propietarios y gerentes de viviendas se rehusan simplemente alquilar a madres solteras, jóvenes, familias que reciben asistencia social, o a miembros de minorías visibles. Aunque la ley provincial dice claramente que un propietario no debe discriminar, en ciertos casos ha impulsado a que la discriminación continúe clandestinamente. Es necesario defender los derechos de los inquilinos. Hasta el año 1984, la Oficina del *Rentalsman* desempeñaba esa función, pero después de su clausura, ninguna otra ha tomado su lugar.

Las razones fundamentales de todos estos problemas están ligadas a la política y los programas públicos. Reducciones en subvenciones federales para programas de viviendas co-operativas y subsidiadas han resultado en una reducción de unidades disponibles. En algunas comunidades, no existe ninguna clase de vivienda subsidiada. Se necesitan más viviendas a precio módico en todas las regiones de la provincia.

La pobreza afecta a las personas con minusvalías de una manera desproporcionada. Por un lado, tienen costos más altos de transporte, vivienda y servicios médicos que las personas sin minusvalías, y por el otro, tienen menos oportunidades de cubrir esos gastos.

Las familias con padres o niños incapacitados afrontan tensiones emocionales y financieras adicionales. En muchos casos, necesitan servicios de apoyo flexibles, a largo plazo, para poder arreglarse. Tales servicios no se consiguen en muchas partes, y en los casos en que ya existen, algunas personas con minusvalías tienen dificultades de acceso.

El desempleo y la falta de programas de apoyo social y financiero hacen casi imposible para las familias de refugiados escapar la prisión de la pobreza. Muchas viven en lugares inseguros y trabajan en empleos ilegales o de ínfimo salario. Por lo general están aisladas socialmente y son sujetas a la discriminación. Para agravar estos problemas, disputas entre el gobierno federal y el provincial sobre cuál tiene la competencia de actuar,

complican una situación ya frustrante. El resultado es que el personal del Ministerio de Servicios Sociales se queda con pocas alternativas para proveer las necesidades de los refugiados.

Creemos que todos los programas y apoyos disponibles a los ciudadanos y residentes permanentes deberían ser disponibles a los refugiados.

Los trabajadores pobres son aquellos que están empleados pero que aún así no alcanzan a suministrarse las necesidades básicas. Se incluye en esta clase gente que trabaja a salario mínimo, o debajo del salario mínimo, o con un salario inadecuado para mantener a su familia. La legislación de salarios mínimos no protege a campesinos o empleados domésticos, lo cual tiene un impacto especialmente importante en los refugiados y miembros de minorías visibles.

Creemos que el salario mínimo debe ser alzado considerablemente para que los trabajadores pobres puedan salir de la pobreza. Dado que muchas partes de la provincia sufren de alto desempleo, el gobierno debe dar alta prioridad al desarrollo económico regional.

Pobreza — Recomendaciones

1. La eliminación de la pobreza en todas sus formas debe ser el principal punto de enfoque de una nueva política gubernamental, para que los padres o los cuidadores principales puedan proveer las necesidades básicas de sus niños.

2. Todos los programas de asistencia financiera deben alzar el nivel de ingresos a fin de permitir a las familias de proveerse sus necesidades básicas.

3. El Ministerio de Servicios Sociales debe establecer un programa de educación para sus empleados, acerca de la realidad de vivir en la pobreza.

4. El gobierno debe organizar programas de educación pública para ahuyentar los mitos que existen sobre la gente que vive en la pobreza.

5. El gobierno debe mantener y aumentar los programas escolares de meriendas en toda la provincia.

6. Debe aumentarse el número de unidades subsidiadas de vivienda para proveer más alojamiento a familias de ingresos bajos.

7. Es preciso restablecer los subsidios federales para las viviendas co-operativas.

8. El gobierno debe restituir el puesto de *Rentalsman* (Mediador público en disputas de inquilinos y propietarios) con el propósito de asegurar la justicia en el mercado de viviendas a alquilar.

9. Los niveles de asistencia financiera deben reflejar las necesidades especiales de las personas con minusvalías.

10. El aumento de asistencia financiera para las personas con minusvalías no debe afectar su elegibilidad para otros programas y servicios.

11. Todos los programas y apoyos disponibles a los ciudadanos y residentes permanentes deben ponerse a la disposición de los refugiados.

12. El salario mínimo debe establecerse en base a un porcentaje fijo del salario semanal promedio, de acuerdo con los cálculos de *Statistics Canada*.

13. La ley que rige el salario mínimo debe aplicarse a todos los trabajadores de la Colombia Británica.

Desarrollo Comunitario

"Necesitamos vivir en un lugar donde podemos contar con nuestros vecinos y donde nuestros vecinos pueden contar con nosotros."

Miembro de una comunidad

En el curso de nuestras consultas a través de la provincia, oímos con frecuencia comentarios como "Victoria (capital provincial) está tan lejos de nosotros." Para muchas comunidades, los servicios para familias y niños no parecen ser pertinentes a sus necesidades; sienten que sus opiniones son desatendidas, que no se les ofrecen alternativas, y que no se respeta o consulta a los líderes naturales de la comunidad.

El desarrollo comunitario supone que las personas se congregan en los lugares donde sienten que pertenecen; que deciden en sus necesidades en común; y se organizan para satisfacer esas necesidades. Es un proceso continuo que acerca el poder de tomar decisiones a la gente.

Uno puede pertenecer a varias comunidades simultáneamente; por ejemplo, los vecindarios, las comunidades profesionales, religiosas, sociales o culturales, o comunidades creadas por necesidades en común. Las familias de niños con minusvalías forman una comunidad que se ha dado una fuerte voz.

El Panel reitera que recursos, ya sean financieros u otros, son necesarios para respaldar esos esfuerzos, en particular los organizados por comunidades desventajadas en nuestra sociedad. Debe haber un núcleo fijo de servicios del cual ninguna comunidad pueda optar por no tomar parte.

La creación de un enfoque comunitario en lo que respecta el apoyo a las familias y la protección de menores no será realizada simplemente con la creación de unos tantos puestos denominados "trabajadores de desarrollo comunitario." Aunque nuevos puestos pueden ser necesarios, creemos que pueden hacerse cambios importantes con los presentes recursos y personal.

El Ministerio de Servicios Sociales debe adoptar una nueva orientación. El personal debe tener la oportunidad de analizar los problemas con una perspectiva comunitaria, y buscar soluciones apropiadas a las comunidades. Excepto en casos donde exista un obvio conflicto de intereses, se debe permitir que el personal se involucre con sus comunidades, y se les debe respetar cuando lo hacen.

El proceso del desarrollo comunitario permite a cada comunidad planificar para sus propias necesidades. Las comunidades necesitan métodos para llevar a cabo la planificación, y mecanismos formales para presentar sus planes al gobierno, y así poder tener acceso a los recursos.

No creemos que el desarrollo comunitario o los mecanismos empleados para desarrollar un plan comunitario tienen siempre la misma forma; al contrario, son tan individuales como las comunidades que representan. La única característica que tienen en común es que, al término del proceso, se

produce un plan o evaluación de necesidades, que indica cuáles servicios de apoyo para familias y niños se necesitan en la comunidad.

Tradicionalmente, el gobierno ha demostrado un cierto recelo en respaldar grupos que trabajan en el desarrollo comunitario, acusándoles de estar "metidos en la política," de que los resultados de sus labores no son fáciles de evaluar, y de que, dada la oportunidad, tales grupos harían excesivas demandas financieras.

Creemos que una nueva orientación debe incluir a estos grupos comunitarios. Así se reconocería su valor como fuentes de información sobre las necesidades de la comunidad, y como expresiones de preferencias locales.

Creemos que los ministerios responsables de proveer servicios a las familias y los niños deben adoptar una orientación de desarrollo comunitario. Un nuevo organismo, tal como una comisión, que conecte a los diversos ministerios, con participación del gobierno pero con representación mayoritaria de grupos comunitarios, abriría el camino para cambios al nivel ministerial.

Desarrollo Comunitario — Recomendaciones

1. Debe darse asistencia a las comunidades para desarrollar planes comunitarios o evaluaciones que representen sus necesidades especiales de servicios de apoyo familiar.
2. El gobierno provincial debe proveer mecanismos claros a las comunidades para presentar sus evaluaciones de necesidades comunitarias en petición de subsidios.
3. Los empleados del gobierno deben ser capacitados y alentados a tomar un punto de vista comunitario en su trabajo de protección del menor y apoyo a las familias.
4. Deben asignarse recursos a grupos que trabajan en desarrollo comunitario.
5. Una comisión inter-ministerial debe ser formada para crear un plan de trabajo con el propósito de guiar al gobierno a un nuevo enfoque de desarrollo comunitario. Incluiría al gobierno y al personal del ministerio, y tendría representación mayoritaria de grupos comunitarios.

Acceso a la Información

"Imagínese que alguien tuviera un expediente secreto sobre Ud."

Joven bajo tutela

Una característica del gobierno moderno es su capacidad creciente de acumular información sobre sus ciudadanos. El Panel oyó de muchas personas que expresaron su preocupación sobre el tipo de información personal acumulada por el gobierno, lo que hace con tales datos, y lo que se le debe permitir hacer con ellos. La nueva Ley sobre la Libertad de Acceso a la Información y Protección a la Privacidad *(Freedom of Information and Protection of Privacy Act)*, que entrará en efecto en 1993, se ocupa de muchas de estas preocupaciones. Sin embargo, cuestiones relativas a la protección de menores y apoyo a las familias requieren atención especial.

Debe hacerse una neta distinción entre dos clases de información: pública y personal. La información personal debe permanecer privada, sujeta a un número limitado de excepciones aplicadas de manera muy estricta. La información pública debe ser ampliamente difundida, y puede incluir toda clase de materiales, como informes anuales de los ministerios o descripciones detalladas de programas. De preferencia, debe ser redactada en lenguaje sencillo, traducida a varios idiomas si existe la necesidad, adaptada para reflejar diferencias culturales, y en formatos para gente con minusvalías.

Tanto los adultos como los niños expresaron su temor de que sus expedientes podrían contener chismes, que algún día podrían ser utilizados en su contra.

Se necesitan pautas para ejercer control sobre qué tipo de información se recolecta y cuál se retiene. La gente debe tener el derecho de cuestionar informaciones incorrectas, y de hacerlas corregir si es necesario. También deben tener el derecho de hacer destruir informaciones erróneas o inaplicables que estén en poder del gobierno.

Una persona debe ser informada cuando se abre un expediente sobre su caso o sobre personas por quienes es responsable. Si el individuo no sabe que se está acumulando información, no puede corregir o cuestionar información incorrecta o inaplicable.

Creemos que el vocablo "confidencial" debería ser reemplazado por "privado" cuando el gobierno está en posesión de información personal. De este modo, la protección de información personal quedaría arraigada en un derecho humano universal, en vez de un concepto administrativo confuso ("esta información es privada — le pertenece a alguien"). Sería entonces más difícil invocar la confidencialidad como pretexto para no divulgar información. Cuando se pide información, la agencia gubernamental tendrá la obligación de justificar por qué no revela la información.

La protección de miembros vulnerables de nuestra sociedad justifica algunas excepciones al derecho de privacidad. Tales excepciones deben ser

pocas y deben estar claramente definidas en la ley. Casos en los cuales se pueden justificar excepciones son: la ejecución de la ley, la protección del anonimato de informantes, y la seguridad pública, entre otros. Muchas de las cláusulas de la nueva Ley sobre la Libertad de Uso de Información y Protección a la Privacidad se ocupan de estos asuntos; sin embargo, las cuestiones siguientes se aplican especialmente a los servicios de apoyo familiar y de protección de menores.

Se expresó preocupación de que la divulgación de datos sobre enfermedades transmisibles sea incluida en las excepciones al derecho de privacidad, permitidas cuando predomina el interés público. Dadas las graves consecuencias de la divulgación indebida de este tipo de información, es necesario regular esta excepción con pautas estrictas, las cuales no existen actualmente.

En casos de protección de menores, es necesario, y muy beneficial, compartir información personal entre agencias gubernamentales. Por otro lado, se concordó en que compartir información de tal manera corre gran riesgo de abuso.

Pautas estandarizadas deberían precisar:

- que ha consentido el individuo a quien se refiere la información, o su tutor;
- que la información es directamente pertinente al caso bajo consideración; y
- que divulgar la información es netamente para el beneficio del individuo, o para la seguridad del personal que provee el servicio, o de los que cuidan al niño (o para todos éstos).

Con el propósito de proteger a los niños y otras personas vulnerables, debe introducirse un sistema universal de investigación de antecedentes de futuros empleados. En tal caso, el candidato debe ser notificado, debe dar su consentimiento a tales investigaciones y debe tener el derecho de apelar. La información divulgada por tales indagaciones debe ser pertinente al puesto bajo consideración.

Muchas de las personas que se presentaron al Panel sugirieron el establecimiento de registros públicos en los que se mantendría información sobre personas que maltratan a niños, especialmente sobre las que han cometido delitos sexuales. Creemos que los registros no previenen el maltrato de los niños, y rechazamos planes para establecer uno en la Colombia Británica. Los informes que recibimos sobre sistemas ya existentes o propuestos no nos convencen, y, a decir verdad, nos dejan profundamente perturbados dado el riesgo de abuso.

En el capítulo "Tutoría" *(Guardianship)*, proponemos la redefinición de la adopción, basada en el principio de que el vínculo entre los niños y sus familias no puede extinguirse. Tal redefinición daría acceso abierto a los expedientes de adopción en el futuro, requiriendo una fase de transición para poder ocuparse de cuestiones de información y privacidad relativas a previas adopciones.

Acceso a la Información — Recomendaciones

1. El gobierno debe hacer los más enérgicos esfuerzos posibles para asegurar que la información pública sobre el apoyo a las familias y protección de menores sea de fácil acceso y goce de amplia difusión.

2. Deben redactarse pautas para asegurar que la información en poder del gobierno sea pertinente, correcta, completa, y abierta al escrutinio del individuo a quien le pertenece o del responsable de la persona a quien le pertenece.

3. Toda persona debe tener el derecho de corregir, completar, cuestionar o suprimir información en poder del gobierno.

4. Toda información usada para tomar decisiones sobre familias y menores debe ser debidamente registrada.

5. Todo individuo con expediente debe ser notificado sobre su caso, o sobre personas de quienes es responsable.

6. El vocablo *"confidentiality"* (confidencialidad) debería ser reemplazado por *"privacy"* (privacidad) en normas y procedimientos con respecto al apoyo familiar y la protección del menor, así como en el uso corriente del personal que trabaja en estos campos.

7. Deben crearse normas estandarizadas para el intercambio de información personal entre los ministerios y agencias.

8. No se debe intercambiar información sino con el consentimiento del individuo a quien pertenece dicha información o de la persona que es responsable de ese individuo.

9. Mediante legislación, se debe crear un procedimiento para investigación de antecedentes de empleados, que se aplique de una manera estandarizada a todas las agencias, ya sean subsidiadas o reguladas por el gobierno, que presten servicios a personas vulnerables. El procedimiento de investigación de antecedentes debe:

   - ser conforme con los principios de justicia administrativa, lo que incluye el derecho de apelar y la pertinencia de la información;
   - ser administrado por una agencia central, tal como el Comisionario de Libertad de Acceso a la Información y Privacidad; y
   - aplicarse asimismo al empleo corriente (en tal caso, el empleado es responsable de divulgar acusaciones o condenas por maltrato, y el hecho de no hacerlo sería suficiente razón para disciplinar al empleado).

10. El gobierno debe adaptar sus prácticas en lo que concierne a las adopciones, siguiendo los principios sobre el acceso a la información que forman parte del presente informe.

Defensa

"Hacer trabajo de defensa caso por caso, sin tratar de corregir problemas inherentes en el sistema, es como intentar de excavar un hueco en agua."

Activista comunitario

La defensa es el acto de abogar en apoyo de personas con preocupaciones o necesidades. Cuando las personas tienen su propia voz, la defensa significa asegurarse de que sean escuchadas; cuando tienen dificultad en expresarse, significa prestar ayuda; cuando carecen de voz, significa hablar por ellas.

Debería proveerse una gama de servicios de defensa. Dado que los padres son los defensores naturales de los niños, debemos respaldar a los padres en este rol en la medida de lo posible. Sin embargo, otro pariente puede desempeñar este papel. Los menores a veces necesitan un defensor que no sea un pariente. En ciertos casos, el defensor puede ser una persona muy respetada en la comunidad, o alguien con pericia en defensa y protección de menores.

Una oficina independiente de Defensa para las Familias y los Menores debería ser fundada para abogar por todas las familias y los niños en cuestiones universales, inherentes en el sistema. El objetivo de tal oficina de defensa sería de vigilar y auditar los servicios para familias y menores provistos por los ministerios provinciales. Se ocuparía también de defensa individual al nivel regional, poniéndose a la disposición de familias y niños que reciben servicios del gobierno. La Oficina de Defensa relevaría de la Oficina del Ombudsman las funciones que ésta desempeña actualmente en asuntos de familias.

Además de la Oficina de Defensa para las Familias y los Menores, las familias y los niños pueden hallar defensores entre sus parientes o en sus comunidades. Los gobiernos deberían reconocer y alentar el uso de tales defensores naturales.

Los deseos de los jóvenes deben ser escuchados respetuosamente por los que actúan de su parte, y ser considerados cuando se toman decisiones; no obstante, es un hecho que frecuentemente se requiere el entendimiento profesional para determinar el supremo interés de los miembros más jóvenes y vulnerables de la sociedad. Sin embargo, debe de hacerse caso a las preferencias del individuo. En ciertos casos, puede ser necesaria la presencia de un defensor independiente para procurarlo.

El trabajador social, que representa al sistema, debería defender los intereses de las familias y los niños "por dentro del sistema." La defensa debe ser parte integral del cargo, no una opción adicional que se hace si hay tiempo. Tiene que existir la posibilidad de analizar las decisiones. Los supervisores de las diversas oficinas de servicios sociales deben aceptar y valorizar al miembro del personal que se dedica al caso de un individuo. No

debe existir miedo de sanciones si un miembro del personal intercede por un cliente.

Organizaciones de defensa no gubernamentales desempeñan un rol de abogacía para familias y menores. El Panel urge al gobierno provincial de proveer subvenciones a grupos externos de defensa, sin poner en peligro su independencia.

Será necesario cambiar las actitudes con respecto al derecho de individuos a la defensa. Dentro del gobierno, se necesitarán recursos para dar talleres de formación dirigidos a todos los niveles del gobierno. Grupos externos de defensa deben ser consultados en el diseño de tales programas de formación, y deberían ser invitados a presentar algunas partes. Adicionalmente, hay que educar al público para que la gente de todas las edades entienda que tiene el derecho de ser escuchada si tiene quejas o problemas.

Defensa — Recomendaciones

1. Debe fundarse una oficina independiente de Defensa a la Familia y el Menor, dependiente de un Comité Selecto de la Asamblea Legislativa. El propósito es de defender e interceder por todas las familias y los niños en asuntos globales inherentes en el sistema que puedan afectarlos. Esta oficina debería asimismo interceder en casos individuales mediante una red de oficinas regionales.

2. El gobierno debe respetar los deseos de los jóvenes, y actuar en conformidad, siempre que no haya obvio conflicto con sus intereses.

3. Todos los jóvenes que entran en tutela alternativa o que reciben servicios del gobierno tienen el derecho a un abogado independiente si así lo desean. Se les debe dar el nombre de tal abogado y cómo hacer contacto con esa persona.

4. La ley debe disponer específicamente que las familias sean consultadas para determinar sus deseos, antes de que se tome cualquier decisión sobre protección de un menor o apoyo a la familia. Durante este proceso de consulta, las familias deben tener acceso a servicios de abogacía.

5. El gobierno debe tener la flexibilidad de acomodar las diferentes necesidades o costumbres de las comunidades con respecto a los servicios de defensa.

6. El gobierno debe reconocer el rol de defensa del personal y de los que se ocupan de cuidar los niños, y desarrollar un ambiente en el cual aquellos puedan actuar conforme con los supremos intereses de sus clientes.

7. El Ministerio de Servicios Sociales debe desarrollar procedimientos de apelación que permitan a los empleados y a los que cuidan los niños de tomar un rol de defensa sin miedo de sanciones de parte de sus supervisores.

8. El Ministerio de Servicios Sociales debería establecer una comisión encargada de formular procedimientos de apelación y revisión para los empleados y los que cuidan los niños.

9. Todos los ministerios con responsabilidades hacia familias y niños deben aceptar que los abogados independientes juegan un papel legítimo.

10. Apoyos financieros deben ponerse a la disposición de grupos de defensa independientes, sin poner en peligro su independencia.

11. Se deben invertir recursos para cambiar la actitud del gobierno con respecto a la defensa, sea ésta interna o externa.

12. Deben establecerse programas de educación pública para que la gente sea más consciente de su derecho a ser escuchada y a ser provista con servicios de defensa.

Servicios de Apoyo

"Es hora de redactar leyes que protejan verdaderamente a nuestros niños, dándoles los conocimientos y el apoyo necesarios para vivir sanamente."

Organización comunitaria

Las familias, los niños, los jóvenes y el personal quieren más servicios de apoyo. Muchas familias tienen miedo de ponerse en contacto con el ministerio por temor de ser sujetas a una investigación bajo la ley de protección de menores, y de que su niño sea retirado de su custodia. Esta falta de acceso a servicios de apoyo ha sido responsable de muchas crisis familiares. Las familias necesitan servicios de apoyo por las muchas tensiones que afrontan en nuestra sociedad: la pobreza, costos de vivienda y transporte, dificultades en obtener guardería, por ser padres o madres solteros, y a causa de otros cambios en la estructura familiar.

Los servicios de apoyo pueden ser naturales, como amigos y parientes que ofrecen ayuda y consejos; programas comunitarios que mejoran la calidad de la vida, como los programas de parques, clubs de jóvenes, y programas de recreo; programas comunitarios y gubernamentales de apoyo en general, como clases prenatales o asesoramiento familiar; y servicios especializados, como asesoramiento sobre el asalto sexual. Los servicios de apoyo se pueden ofrecer en comunidades, por individuos, organizaciones voluntarias, varios niveles del gobierno, o por agencias subvencionadas.

Los servicios de apoyo para las familias, si van a ser eficaces, deben realzar los valores positivos de las familias, y reconocer que tienen la capacidad de cambiar y aprender. Todo el sistema de servicios a las familias y los niños debe ser reorientado para que se concentre en suministrar servicios de apoyo, alejándose de los programas intervencionistas.

El sistema actual de servicios a las familias y niños pone su prioridad en las necesidades de los niños. Creemos que, en vez de concentrar los servicios únicamente en los niños, las familias enteras requieren apoyo y servicios.

Las familias deberían tener acceso directo y voluntario a los servicios, sin tener que abrir expediente con un trabajador social. Cualquiera que sea el método empleado por una familia para obtener servicios, no debe haber ninguna diferencia en la calidad y prontitud de la provisión de tales servicios. La prioridad debe basarse en la necesidad.

El gobierno debería proveer mayores subvenciones a los servicios de apoyo basados en la comunidad, y no a los programas estatutarios, altamente intervencionistas. El gobierno debe reconocer que muchas comunidades no reciben una proporción justa de servicios de apoyo, y debe hacer un esfuerzo para igualar la provisión de servicios entre las comunidades. Dada la interdependencia entre las familias y sus comunidades, es conveniente que las comunidades jueguen un rol primordial en la

identificación, planeamiento y jerarquización de los servicios que ayuden a realzar y desarrollar los valores positivos de la familia.

Servicios de Apoyo — Recomendaciones

1. El gobierno provincial debe proveer subvenciones y personal para desarrollar una red completa de servicios de apoyo en las comunidades, conformes con los planes identificados por cada comunidad.
2. Las comunidades deben reconocer su obligación de desarrollar planes comunitarios sobre servicios de apoyo a las familias y los niños, que representen las necesidades particulares de la comunidad. Dichos planes les permitirán revisar, observar, evaluar, jerarquizar y recomendar servicios de apoyo; podrán también evaluarlos de forma continua.
3. Debe establecerse un mecanismo que permita a las comunidades cumplir con su obligación de desarrollar planes sobre los servicios de apoyo a las familias y los niños.
4. El gobierno provincial debe crear mecanismos claros para que las comunidades presenten sus solicitudes de subsidios una vez hechas sus evaluaciones de necesidades comunitarias.
5. El gobierno provincial debe asumir los gastos de proveer a las comunidades con información completa respecto a los servicios de apoyo para familias y niños.
6. Todas las comunidades deben desarrollar planes para asegurar que el público tenga acceso a la información sobre servicios de apoyo a las familias y los niños.
7. Las subvenciones del gobierno provincial deben enfocarse en los servicios de apoyo a las familias y los niños.
8. Deben establecerse métodos para asegurar que exista una justa distribución de servicios entre las comunidades.

Servicios a los Jóvenes

"El sistema actual se concentra en ver a la juventud como el problema, en vez de dirigirse a los problemas que afectan a las familias e inclusive a la comunidad entera. Necesitamos un enfoque sobre la familia y no solamente la juventud."

Joven bajo tutela

La juventud es un periodo de cambio rápido, entre la niñez y la mayoría de edad, en el cual los jóvenes empiezan a conocerse a sí mismos. Las relaciones entre los jóvenes y sus familias cambian y, como resultado, muchos jóvenes se encuentran en conflicto con sus familias. Tanto los jóvenes como sus padres se sienten resentidos con un "sistema" que subestima las verdaderas necesidades de las familias y los niños, creando una tendencia peligrosa de evaluar sus necesidades de manera superficial. Los conflictos entre padres y jóvenes se intensifican muchas veces por falta de oportunidades y por discriminación de parte de la comunidad.

Todos los jóvenes tienen el derecho a ser provistos de sus necesidades básicas en un ambiente seguro, sano y beneficial. Tienen el derecho a la continuidad y estabilidad en sus relaciones. Los jóvenes necesitan dinero, vivienda, alternativas de educación, asesoramiento, y adultos respetuosos y cariñosos que formen parte de sus vidas.

Actualmente, cuando los jóvenes se emancipan, por lo general no reúnen las condiciones necesarias para los programas de apoyo a los ingresos, disponibles bajo la ley de *GAIN*, Garantía de Ingresos Disponibles en Caso de Necesidad *(Guaranteed Available Income for Need)*. La ley de *GAIN* debe ser modificada y hecha más flexible a fin de que jóvenes emancipados puedan proveerse de las necesidades básicas.

Los padres y madres adolescentes son especialmente vulnerables porque a pesar de ser todavía niños desde el punto de vista de la ley y de la comunidad, tienen todas las responsabilidades adultas de criar a un niño. Los padres y madres adolescentes necesitan suficiente dinero, vivienda, educación, guarderías y programas de apoyo; así expresaron sus principales preocupaciones. Es notable la falta de servicios para padres y madres adolescentes, y especialmente para los padres. Es indispensable que los ministerios responsables de proveer servicios a los niños reconozcan la gravedad del problema y provean las importantes necesidades de estos adolescentes.

Los jóvenes encarcelados tienen necesidades especiales. En las instituciones penales, están aislados de sus familias y amigos. Piden acceso a programas para aprender a controlar la ira, asistencia con el alcoholismo y la drogadicción, más tiempo al aire libre, más privacidad y opciones flexibles para continuar sus estudios. Necesitan un defensor dentro del sistema.

Los programas de rehabilitación para jóvenes son provistos por el Ministerio del Procurador General, el cual también es responsable por el sistema mucho más extenso de rehabilitación de adultos. Los jóvenes no reciben el mejor servicio posible, en un sistema en el cual el modelo de rehabilitación de adultos es el principal punto de enfoque.

Los jóvenes callejeros tienen muchas necesidades. Algunos se han escapado de situaciones difíciles, ya sea en su familia o bajo la custodia del gobierno, y en muchos casos habían sido maltratados. Este problema se ha ido extendiendo paulatinamente a las comunidades de toda la provincia. Los programas para jóvenes callejeros son, comúnmente, planeados en aislamiento, faltos de coordinación o subvenciones fijas. En muchas partes de la provincia, los servicios disponibles a jóvenes callejeros son muy limitados.

La edad de mayoría en la Colombia Británica no concuerda con el resto del Canadá. La edad de mayoría debe ser fijada a los 18 años. La edad no debe ser un obstáculo a los servicios. Una edad de mayoría más baja no significa que el gobierno pueda terminar servicios a la edad de 18 ó 19 años.

Servicios a los Jóvenes — Recomendaciones

1. El Ministerio de Servicios Sociales debe asignar suficientes recursos para evaluar y suministrar las necesidades de los jóvenes y sus familias.

2. El Ministerio de Servicios Sociales debe aumentar y realzar la gama de servicios disponibles a todos los jóvenes y sus familias, sin tomar en cuenta si los jóvenes están bajo tutela. Estos servicios incluyen, entre otros, asesoramiento familiar, mediación, casas seguras y servicios de crisis para jóvenes.

3. Aunque debe prestarse atención particular a comunidades específicas, tales como las que están aisladas o las etno-culturales, los servicios para jóvenes y sus familias deben ser provistos a través de la provincia de manera coherente, conforme a la necesidad.

4. Debe enmendarse la Ley de *GAIN* (Garantía de Ingresos Disponibles en Caso de Necesidad) para que los jóvenes, desde los 16 años a la edad de mayoría, tengan derecho de solicitar asistencia financiera. Debe hacerse disponible a estos jóvenes ayuda de emergencia sin condiciones, así como asistencia continua, la cual se basará en una evaluación minuciosa de las necesidades del joven, vistas en relación a su familia y comunidad. El derecho a recibir asistencia financiera continua no debe ser sujeto a que el joven acepte ciertos servicios.

5. Los Ministerios de Salud, Servicios Sociales, y Educación conjuntamente deben proveer subvenciones a las comunidades para el establecimiento de clínicas de salud pública para jóvenes a través de la provincia.

6. El Ministerio de Educación y Ministerio responsable por el Multiculturalismo y Derechos Humanos debe mantener programas de educación sexual como parte del programa de estudios. Estos deben ofrecerse a los jóvenes desde grados inferiores a la práctica actual.

7. Los servicios deben estar a la disposición de todos los jóvenes, sin tener en cuenta su orientación sexual.

8. Deben mantenerse y aumentarse los programas de canjeo de jeringas a través de la provincia.

9. Los Ministerios de Salud, Educación y Servicios Sociales deben proveer subsidios y planificación integrada para programas diseñados a satisfacer las necesidades de padres y madres adolescentes. Las comunidades deben participar en el proceso de planificación.

10. Es preciso desarrollar programas dirigidos específicamente a los padres adolescentes.

11. La responsabilidad por todos los programas e instituciones actualmente administrados bajo la Ley sobre la Delincuencia Juvenil *(Young Offenders Act)* debe pasar del Ministerio del Procurador General al Ministerio de Servicios Sociales.

12. Todos los ministerios involucrados deben compartir la responsabilidad sobre estos jóvenes, tanto durante la detención como antes de ser puestos en libertad.

13. En lo posible, el enfoque de los programas penales para jóvenes debe cambiar, pasando de las instituciones a la comunidad.

14. Debe haber servicios de defensa en las instituciones penales.

15. Los servicios para jóvenes callejeros deben estar establecidos en la vecindad, ser altamente visibles, disponibles de día y de noche, con personal bien capacitado y sensible a la comunidad.

16. Es preciso establecer formas de asegurar que los jóvenes callejeros tengan una gama de servicios médicos a su disposición.

17. El Procurador General debe obligar el cumplimiento de todas las leyes con respecto a la explotación de menores.

18. Todos los niveles del gobierno y las organizaciones comunitarias deben planificar, coordinar y proveer los servicios necesarios para los jóvenes callejeros.

19. La edad de mayoría legal debe ser reducida a los 18 años.

Estructura para la Provisión de Servicios

"Las necesidades de los niños y las familias no están aisladas en categorías, y el sistema de respuesta no debe responder de forma aislada."

Organización de defensa

La organización de servicios gubernamentales confunde a todo el mundo. Las familias y los niños tropiezan con dificultades para obtener servicios, y se cansan de ser enviados de un ministerio al otro. El personal se frustra por la falta de cooperación y comunicación entre los ministerios. Los que se ocupan de cuidar niños dicen que la incongruidad entre los ministerios perjudica el servicio que proveen.

Todos los estudios realizados en B.C. para determinar las necesidades de las familias y los niños han llegado a la misma conclusión: los servicios deben de ser integrados, con base local, y diseñados con el propósito único de satisfacer las necesidades de las familias y los niños.

Aunque se han hecho esfuerzos en el pasado para integrar y controlar los servicios, ninguno ha tenido el impacto deseado. Además, la creación de un solo ministerio responsable por los servicios a las familias y los niños no va a aliviar los problemas actuales. Más bien, se necesitan cambios radicales al nivel local y dentro de las estructuras administrativas de cada ministerio que provee servicios a las familias y los niños.

Estos cambios conducirán al establecimiento de oficinas integradas, basadas en los vecindarios, que incluirán personal de los ministerios que proveen servicios a las familias y los niños. Las comunidades jugarán un rol importante en este sistema integrado; cada oficina se dedicará a las necesidades particulares de la comunidad donde se ubica. La esencia de los cambios que proponemos, y las características de cada centro, están descritas en nuestras recomendaciones.

Los servicios provistos directamente por el gobierno no representan sino una parte de la provisión global de servicios. En los últimos diez años, ha habido un aumento importante de servicios provistos por agencias subvencionadas. Según entendemos, la Comisión de Investigación sobre el Servicio Público y el Sector Público incluirá un análisis extenso del sistema de contratos gubernamentales en el campo de servicios sociales.

Provisión de Servicios - Recomendaciones

1. Los Ministerios de Salud, Servicios Sociales, Educación y Procurador General deben adoptar una filosofía y valores en común, desarrollar un lenguaje común de servicios, sistemas y directrices financieros compatibles, adoptar zonas geográficas en común, reglas coherentes con respecto a la privacidad e intercambio de información, y desarrollar estructuras compatibles de gestión con el objeto de proveer servicios en centros locales integrados.

2. Los ministerios deben cooperar en la planificación, desarrollo y expansión de servicios para las familias y los niños.

3. Los servicios directos para las familias y los niños provistos por el Ministerio de Salud (salud pública, programas para niños y jóvenes en los campos de salud mental, alcoholismo y drogadicción), el Ministerio de Servicios Sociales (servicios a las familias y los niños, servicios para las personas con minusvalías de desarrollo), y el Ministerio del Procurador General (oficiales que vigilan a jóvenes en libertad condicional) deben ser provistos por centros vecinales integrados.

4. Donde sea apropiado, estos centros (ver Recomendación Núm. 3) deben estar provistos de personal del Ministerio de Educación y Ministerio responsable por el Multiculturalismo y Derechos Humanos, y de otros ministerios que proveen servicios directos a familias y menores.

5. Cada uno de los centros de servicio debe tener las siguientes características: horarios que son convenientes para las familias y los niños, acceso para los minusválidos, respeto y sensibilidad a las comunidades étnicas afectadas, y ambiente acogedor.

6. Deben establecerse mecanismos comunitarios para asegurar que cada uno de los centros responde a las necesidades de la comunidad en que se ubica.

7. El Comité sobre Política Social del Gabinete debe disponer y dirigir el desarrollo e implementación de este sistema integrado.

8. El gobierno debe nombrar un Comité Selecto de la Asamblea Legislativa sobre Familias y Niños. Una de sus funciones será vigilar y analizar este sistema integrado.

9. La implementación del sistema integrado debe llevarse a cabo en un plazo máximo de tres años.

10. La Comisión de Investigación sobre el Servicio Público y el Sector Público debe encarar los problemas citados en este informe, en su análisis de normas y procedimientos con respecto a los contratos gubernamentales.

Tutoría

"Para mí, el bienestar de los niños debe estar basado en el concepto de que uno es padre por toda su vida. Nadie y ninguna ley puede enajenarle ese derecho. La legislación se equivoca si no toma en cuenta esa realidad."

Miembro de una comunidad

Bajo la legislación actual, los niños que quedan bajo la protección permanente del gobierno, o los que han sido adoptados, pierden legalmente todos los vínculos con su familia y su pasado, y se les niega relacionarse con su familia de nacimiento. Creemos que las relaciones de los niños con su familia original, con su pasado y su cultura son de importancia vital.

El vínculo entre los niños y sus familias de nacimiento no puede ser roto jamás. Esta creencia fundamental nos induce a rechazar la actual acepción de "tutoría" *(guardianship)* usada en muchas leyes sobre la familia. "Tutoría" es un vocablo global que presupone propiedad legal y que permite la supresión de los derechos, responsabilidades y obligaciones de las familias de nacimiento. Por esta razón, proponemos abolir ese vocablo en la legislación futura, y reemplazarlo con los conceptos de "parentesco," "custodia," y "tutela," los cuales están definidos en nuestras recomendaciones. No es tan sólo un juego de palabras: lo que proponemos es un cambio radical en interpretación que trae consigo consecuencias importantes para todas las familias. Los niños nunca volverán a ser separados de sus raíces por la ley. Las familias de nacimiento y sus hijos podrán mantener relaciones, conformes con el bienestar del niño, y la relación vitalicia entre las familias de nacimiento y sus hijos no será jamás terminada.

Ya que abolimos la tutoría, es consecuente que la "adopción" necesita una nueva definición. Bajo la legislación actual, los hijos adoptivos son considerados "como si hubieran nacido" en la familia adoptiva, extinguiendo la relación entre el niño y la familia de nacimiento. Hemos llegado a la conclusión de que la cláusula "como si hubiera nacido" no es realista hoy en día. Como la relación entre las familias de nacimiento y sus hijos dura toda la vida, y no puede extinguirse, todas las partes de una adopción tienen el derecho de recibir información completa. El nivel de contacto entre los padres biológicos, los padres adoptivos y el niño adoptado será basado en las necesidades, conforme con el bienestar del niño. Las familias y niños adoptivos tienen el derecho a una relación segura y estable.

La nueva legislación debería permitir arreglos de custodia más flexibles. Sugerimos tres nuevas alternativas:

- Un arreglo para compartir las responsabilidades de crianza, el cual permitiría la división voluntaria de la custodia y del cuido entre los guardianes legales y el gobierno. La división de responsabilidades, los servicios requeridos, y los horarios serían discutidos con el propósito de satisfacer las necesidades individuales de cada niño y familia.

- Los jóvenes entre los 16 años de edad y la edad de mayoría deberían tener el derecho de solicitar la *autocustodia* mediante un proceso arbitrado. La autocustodia significa que estos jóvenes tendrían estado de adultos, excepción hecha de las restricciones legales tales como la prohibición de votar o consumir alcohol. Si se les otorga la autocustodia, tendrían responsabilidad total en finanzas y asuntos legales.
- Custodia de grupo debe existir como alternativa, para que una tribu, clan, conjunto de personas con intereses afines, o parientes, puedan obtener la custodia de un niño para permitirle quedarse en su cultura de origen.

El rol del Superintendente de Servicios a las Familias y a los Menores *(Superintendent of Family and Child Service)* debe de ser redefinido. Actualmente, el superintendente es responsable de administrar la Ley sobre los Servicios a la Familia y los Niños *(Family and Child Service Act)* y tiene la responsabilidad custodial de los niños bajo tutela. El superintendente también tiene un rol como defensor de niños. En el futuro, el superintendente debería retener todas sus funciones administrativas y custodiales, pero la función de defensa debería ser desempeñada por una Oficina externa de Defensa a la Familia y los Niños. Esta separación de poderes hará más eficaz la defensa, y evitará los actuales problemas con conflictos de intereses.

Tutoría — Recomendaciones

1. Deben abolirse los significados dados en el derecho británico consuetudinario *(common law)* de *"guardianship of the person of the child"* (tutoría de la persona del menor) para prevenir disputas legales sobre significados contradictorios. En toda nueva legislación, la expresión *"guardianship of the person"* (tutoría de la persona) debe ser eliminada, y otra legislación provincial relacionada debe ser asimismo enmendada por etapas.

2. El vocablo *"kinship"* (parentesco) debe ser definido como la relación importante entre las familias de nacimiento y sus hijos, y ser incluido en la nueva legislación.

3. El vocablo *"custody"* (custodia) debe ser definido como la responsabilidad total por el bienestar del niño, y ser incluido en la nueva legislación.

4. El vocablo *"care"* (tutela) debe ser definido como la autoridad para satisfacer las necesidades cotidianas del niño, y ser incluido en la nueva legislación.

5. Debe hacerse provisión en la nueva legislación para que las responsabilidades de crianza puedan ser compartidas por convenio.

6. El vocablo *"adoption"* (adopción) debe ser definido como la transferencia vitalicia de la custodia y tutela de un niño sin implicar la enajenación del parentesco, el cual es el vínculo entre el niño y la familia de nacimiento.

7. La adopción, tal como es definida en este informe, debe ser incorporada en la nueva legislación, tras una revisión minuciosa de todas las cuestiones relacionadas con ella. Esta revisión e integración no debe retardar la nueva legislación.

8. La opción de *autocustodia* debe estar a la disposición de jóvenes desde la edad de 16 años hasta la edad de mayoría, mediante un procedimiento adjudicado, y debe llevarse a cabo un análisis sobre los criterios apropiados y exámenes de elegibilidad para la autocustodia.

9. La nueva legislación que reemplace la actual Ley sobre los Servicios a las Familias y los Niños *(Family and Child Service Act)* debe otorgar a grupos de personas el derecho de obtener custodia.

10. El vocablo *"Superintendent"* (Superintendente) debe ser reemplazado por *"Assistant Deputy Minister for Family and Children's Services"* (Vice Ministro Asistente de Servicios a las Familias y los Niños).

11. El Ministerio de Servicios Sociales debe reestructurar su organización para dar poderes de investigación y retiro de menores a los trabajadores sociales del ministerio, y poner todas las funciones administrativas, inclusive la autoridad custodial y la provisión de servicios, a cargo del Vice Ministro Asistente de Servicios a las Familias y los Niños.

12. Una oficina independiente de Defensa a la Familia y el Menor, que dependa de un Comité Selecto de la Asamblea Legislativa, debería ser creada con el propósito de interceder por todas las familias y los niños en asuntos globales inherentes en el sistema que afectan a las familias y los niños. Esta oficina debería también interceder en casos individuales en las regiones.

Resolución de Disputas

"Eliminemos el sistema de ganadores y perdedores en la resolución de conflictos. Las relaciones familiares necesitan soluciones en las que todos salen ganando, si no, pierden todos."

Abogado

Las familias se sienten extremadamente vulnerables cuando su capacidad de cuidar a sus hijos se pone en duda. Este sentimiento de vulnerabilidad se agrava con la actitud "que alguien debe salir ganando aunque otro salga perdiendo" que prevalece en las decisiones judiciales en casos de protección de menores. El sistema judicial lleva un estigma social ya que se cree que en general los juzgados son para delincuentes. El idioma es otra barrera; no sólo porque el lenguaje empleado en audiencias jurídicas es técnico y desconocido, sino también porque las familias que no hablan bien el inglés o que no saben expresar conceptos familiares en inglés se encuentran incapaces en tales situaciones.

Hay muchos métodos diferentes para resolver disputas. Si tienen apoyos que llamamos "naturales," las familias y niños piden consejos o buscan a alguna persona que les escuche entre gente conocida y de confianza. A veces, la familia no sabe cómo obtener acceso a otros sistemas de apoyo en su comunidad. Estas familias generalmente buscan lo que llamamos "apoyo voluntario," lo que significa que se solicita el consejo de profesionales escogidos por la familia. La mediación forma parte del sistema de apoyo voluntario. En el proceso de mediación, dos partes acuerdan en tratar de encontrar los puntos que tienen en común en un ambiente que trata de igualar el desequilibrio de poder. Un mediador facilita las discusiones, pero las decisiones son tomadas por ambas partes. La mediación debe estar a la disposición de las familias por su propia iniciativa, como manera de resolver disputas familiares internas, disputas sobre servicios, y otras disputas entre las familias, los que cuidan los niños, y los trabajadores sociales. No puede ser empleada para establecer hechos. Las víctimas de violencia familiar no deben verse forzadas a entrar en un proceso que tiene el potencial de victimizarlas aún más.

Actualmente, algunas disputas de protección de menores sólo pueden ser resueltas por el sistema judicial. Un juez impone una decisión que obliga a todas las partes. Dada la gran cantidad de problemas asociados con el sistema judicial, llegamos a la conclusión que, en casos de disputas sobre protección de menores, se necesita una alternativa al sistema judicial. Creemos que tribunales comunitarios tienen el potencial de responder con éxito a los problemas que acosan el sistema judicial. Se establecerán tribunales comunitarios como tribunales administrativos, que se ocuparán de dos de los problemas más importantes en protección de menores: decisiones y disposiciones sobre protección de menores, y solicitudes de

autocustodia. Los tribunales comunitarios reemplazarán el sistema actual de juzgados familiares cuando se trata de asuntos de protección de menores.

Un sistema de tribunales comunitarios tendría muchos beneficios. Entre otros, tiene el potencial de ser un mecanismo de resolución de disputas que no trata a las partes como adversarios, que no utiliza lenguaje ni procedimientos concebidos para tratar con delincuentes, es más rápido, refleja las realidades culturales específicas, y es capaz de compartir con las comunidades la responsabilidad de tomar decisiones; además, es adaptable a las necesidades y preferencias de la comunidad.

Resolución de Disputas - Recomendaciones

1. Hay que reconocer en la estructura de todo mecanismo de resolución de disputas la vulnerabilidad particular de las familias. En lo posible, dicha estructura no debería tratar a las partes como adversarios.

2. El Ministerio de Servicios Sociales debe respetar y colaborar con las redes de apoyo natural de las familias para resolver disputas.

3. El gobierno debe poner servicios de mediación a la disposición de las partes en casos de disputas.

4. Los resultados del Proyecto Piloto de Mediación *(Mediation Pilot Project)* deben tomarse como punto de base para desarrollar e implementar el servicio gubernamental de mediación para familias y niños, con referencia especial a las normas, prácticas y calificaciones de los mediadores.

5. El Ministerio de Educación y Ministerio responsable por el Multiculturalismo y Derechos Humanos debe incorporar capacitación en la resolución de disputas en su curso de estudios sobre la vida en familia.

6. Deben establecerse tribunales comunitarios, constituidos como tribunales administrativos, para reemplazar el sistema judicial en todas las disputas de protección de menores.

7. Mediante legislación, debe darse a los tribunales comunitarios la autoridad de tomar decisiones en asuntos de protección de menores y autocustodia.

8. Deben desarrollarse varias formas de tribunales comunitarios, implementándolas y evaluándolas en comunidades selectas en la provincia, con miras al establecimiento permanente de tales instituciones en todas las comunidades de la provincia para el año 1995.

Protección de Menores

"La cuestión no es si el gobierno intervendrá o no, porque sí lo hará. Lo que hay que preguntarse es si va a intervenir con el propósito de mejorar y prevenir, o si sólo va a responder cuando se desencadena la crisis."

Organización de defensa

Cuando la seguridad de un niño está en juego, el gobierno tiene la obligación de intervenir, pero debe hacerlo con compasión, reconociendo y tratando de reducir el trauma inherente. El método investigativo que se ha desarrollado desmoraliza a las familias y al personal, y crea antipatía en la comunidad. Este sistema debe cambiar.

La Ley actual sobre Servicios a las Familias y Niños *(Family and Child Service Act)* emplea muchas expresiones acusatorias que deben ser reemplazadas con otras más apropiadas.

El gobierno interviene en la vida familiar cuando se hace una acusación de maltrato o descuido. Por esta razón, muchos han pedido definiciones exactas de "maltrato" y "descuido" en la nueva legislación. Creemos que definiciones exactas y, por lo tanto, limitadas pueden tener un efecto negativo en las familias, en vez de asistirles a obtener los servicios que necesitan. Hemos identificado características importantes que deben seguirse en el proceso de definir conceptos en la nueva legislación. Estas se encuentran en nuestras recomendaciones.

La obligación de denunciar maltrato o descuido es una responsabilidad moral y ética. La cuestión más importante es la manera en que los trabajadores sociales responden a tales denuncias. No tienen sino dos opciones para responder a llamadas de esa índole: la primera es decidir que la denuncia no requiere involucramiento oficial, la segunda es emprender una investigación de protección de menores. Debe hacerse disponible una tercera opción: de ofrecer servicios de apoyo a la familia para asegurarse que las necesidades familiares están provistas antes de que terminen en crisis.

Las preocupaciones expuestas subrayan la necesidad de escoger los trabajadores sociales más hábiles, con la mayor pericia, experiencia y competencia cultural, y designarlos para los casos de protección de menores. Los trabajadores sociales tienen la obligación de evaluar situaciones y ofrecer todos los servicios de apoyo apropiados que consideren necesarios para salvaguardar la unidad y seguridad de la familia. El Ministerio de Servicios Sociales tiene la obligación de asegurar que dichos servicios están disponibles.

El hecho de ser testigos de violencia familiar perjudica a los niños. Estos niños necesitan apoyo y ayuda, pero al prestarles asistencia, debe evitarse de convertirlos en víctimas tanto a ellos como a los miembros de la familia que no son cómplices del maltrato. La nueva legislación debe dar la autoridad de retirar al agresor, y no al niño. Además, debe ponerse al

alcance de estas familias una variedad de recursos y servicios con el propósito de asegurar que ellas y sus niños puedan vivir a salvo.

Deben investigarse alternativas a la separación del niño de su familia. Las familias y niños necesitan una voz en este procedimiento. Hemos introducido el concepto de conferencias familiares para asegurar que se les escuche. Una conferencia familiar reúne a las personas importantes en la vida del niño y de la familia con el propósito de desarrollar un plan que garantice la seguridad del menor. Les permite sugerir opciones, en vez de verse forzados a aceptar las decisiones impuestas por un tercero. En nuestra opinión, un coordinador empleado por el gobierno debe estar a la disposición de las familias, asistiéndoles a organizar la conferencia. Una conferencia familiar puede llevarse a cabo en cualquier momento propicio durante el proceso de investigación de protección del menor, pero es imperativo que se celebre antes de que ninguna petición para retirar al niño sea adjudicada. Si la familia opta por no celebrar una conferencia, el trabajador social debe entonces organizar una reunión de personas interesadas. El concepto es el mismo, excepto que es el trabajador social quien organiza la reunión.

De todos los asuntos considerados por el Panel, el que provocó las más hondas emociones fue el hecho que se retira a los niños de sus casas antes de que se hayan celebrado audiencias. Esto significa que no existen planes firmes para la protección futura del niño en el momento de la separación, y que las familias y niños se quedan en suspenso mientras que el asunto se resuelve en el sistema judicial. Hemos propuesto que un tribunal comunitario reemplace al sistema judicial en asuntos de protección de menores (ver el capítulo de *Resolución de Disputas*). Segundamente, en toda situación salvo las verdaderas emergencias, los problemas deberán ser resueltos antes de que se pueda retirar al niño. Nuestra definición de emergencia es: toda situación que pone a un niño en peligro inminente de sufrir graves daños, o en que su vida misma está en juego. En tales casos, debe retirársele inmediatamente. Sin embargo, en toda situación, ya sea de emergencia o no, hemos propuesto un procedimiento de adjudicación que es más oportuno y respetuoso de las necesidades de los niños y las familias. Este procedimiento se describe en nuestras recomendaciones.

Nos preocupa muchísimo la explotación y el maltrato de menores en la vida callejera. La prostitución de menores es un asunto de primera importancia. Creemos que el Ministerio del Procurador General debe asegurar que los que maltratan sean procesados, aplicando la legislación existente con respecto a la explotación de menores. El maltrato se manifiesta también en lugares como guarderías y escuelas, perpetrado por personas en puestos de confianza en la comunidad. El Ministerio de Servicios Sociales debe cambiar su enfoque para respaldar a las familias y los niños involucrados en estos casos, en vez de asistir a sus investigaciones.

Protección de Menores — Recomendaciones

1. El Ministerio de Educación y Ministerio responsable por el Multiculturalismo y Derechos Humanos debe tomar la responsabilidad principal en asuntos relacionados a la asistencia escolar.

2. La creación de definiciones específicas de maltrato y descuido debe tener en cuenta las características de perjuicio, abuso de poder y explotación.

3. Toda nueva definición debe reconocer el hecho que el maltrato puede ser físico, sexual o emocional, y que estos aspectos suelen ocurrir en combinación.

4. En toda definición de descuido, deben diferenciarse el descuido causado por características inherentes en el sistema y el que es culpa de los padres o de los que se ocupan de cuidar al menor.

5. La creación de definiciones debe empezar con una clara declaración de sus propósitos. Las definiciones deben tener en cuenta la edad del menor y respetar las normas comunitarias.

6. La nueva legislación debe usar los siguientes términos:
   - *"remove"* y *"removal"* (retirar y retiro) en vez de *"apprehend"* y *"apprehension"* (prender y prendimiento);
   - *"inquiry"* (averiguación) en vez de *"investigation"* (investigación); y
   - *"in need of mandatory service"* (en necesidad de servicios obligatorios) en vez de *"in need of protection"* (en necesidad de protección).

7. La nueva legislación debe incluir la opción de retirar al agresor en toda situación en que hay maltrato.

8. Debe darse mayor apoyo a los niños y otros miembros de familias que son víctimas de maltrato, sea por medio de programas comunitarios o en el domicilio.

9. Cuando se reciben llamadas de la comunidad, debe existir en la ley una provisión que autorice al trabajador social a tomar una de las tres decisiones siguientes: no involucrarse, comenzar una averiguación de la necesidad de protección del menor, u ofrecer servicio a la familia, ya sea directamente o en colaboración con la comunidad.

10. Deben desarrollarse criterios para evaluar la capacidad y competencia de los trabajadores sociales en el campo de protección del menor. La autoridad de efectuar una averiguación no debe delegarse al trabajador social si estos criterios de capacidad y competencia no han sido satisfechos.

11. Las averiguaciones de protección de menores deben ser efectuadas con sensibilidad cultural y en el idioma preferido por la familia.

12. El gobierno debe suministrar la asistencia apropiada en materia de comunicación a todas las familias involucradas en una averiguación de protección del menor.

13. El Ministerio de Servicios Sociales debe desarrollar normas, directrices y procedimientos que reflejen y respeten los principios de este informe.

14. En casos en que se ha determinado que un menor está en peligro y que se requiere alguna forma de intervención, los trabajadores sociales deben tener la obligación de evaluar y ofrecer todos los servicios apropiados de apoyo que consideren necesarios para mantener a la familia junta y fuera de peligro. El Ministerio de Servicios Sociales debe tener la obligación de asegurar que tales servicios estén disponibles.

15. La opción de hacer conferencias familiares o reuniones de personas interesadas debe existir durante cualquier etapa de una averiguación de protección del menor.

16. Un coordinador independiente debe estar a cargo de supervisar y facilitar estas reuniones.

17. Una conferencia familiar o reunión de personas interesadas debe tener lugar antes de poder presentar una petición para retirar a un menor en casos que no sean urgentes.

18. La nueva legislación debe definir las emergencias como situaciones que exponen a un menor a daños graves o inminentes, o circunstancias en que la vida misma está en peligro.

19. Salvo en casos de emergencia, los asuntos de protección del menor deben ser adjudicados antes de que se pueda retirar al menor.

20. En casos de emergencia, los asuntos deben ser presentados al tribunal comunitario dentro de las 24 horas de retirar al menor. El tribunal debe decidir ese mismo día (no se permiten prórrogas) si el retiro era justificado.

21. Si se justifica el retiro, el tribunal debe aprobar un plan para el cuidado del niño a corto plazo pendiente una audiencia plena, la cual debe comenzar dentro de un plazo de 14 días.

22. En casos que no son emergencias, el asunto debe ser presentado al tribunal comunitario para una audiencia preliminar, la cual determinará si se requiere intervención ulterior. Dentro de un plazo de 24 horas, el tribunal comunitario debe decidir si el menor puede permanecer en la casa hasta que se pueda llevar a cabo una audiencia plena, o si se debe retirar al niño. Una audiencia plena debe comenzar dentro de un plazo de 14 días.

23. En casos en que se considere necesario retirar al menor, involucrarse en el asunto, o ambos, un plan completo debe ser desarrollado con miras a satisfacer el principio legal de ser "la opción menos perjudicial" para el niño.

24. Todos los planes deben ser sujetos a revisión inmediata de la parte del tribunal comunitario; tal revisión puede ser iniciada por cualquier participante, inclusive el menor.

25. Debe ser la responsabilidad del tribunal comunitario asegurar que los niños no estén "como botes a la deriva" dentro del sistema de servicios sociales. Por lo tanto, deben llevarse a cabo revisiones dos veces al año, fijando las fechas conforme a las necesidades del niño.

26. El Ministerio del Procurador General debe hacer todo el esfuerzo posible de asegurar que las leyes que se ocupan de explotación de menores sean aplicadas.

27. El Ministerio de Servicios Sociales debe tomar la responsabilidad de proveer apoyo y protección a los niños que están expuestos a toda clase de maltrato fuera de la casa.

28. La nueva legislación debe contener las siguientes estipulaciones:
    - todas las personas tienen la responsabilidad de denunciar casos en que se sabe o se sospecha que un niño sufre maltrato o descuido.
    - el anonimato del denunciante se garantizará en lo posible.
    - personas que hacen denuncias de buena fe no asumirán responsabilidad personal.

29. Debe prepararse un programa de formación sobre los problemas de la violencia familiar y el maltrato y descuido de los niños, a propósito de los grupos comunitarios y los profesionales. Este programa sería presentado por el personal del Ministerio de Servicios Sociales a través de la provincia.

30. El Ministerio de Servicios Sociales debe colaborar con el Ministerio de Educación Superior, Capacitación y Tecnología, y el Ministerio de Educación y Ministerio responsable por el Multiculturalismo y Derechos Humanos para asegurar que los problemas de violencia familiar y el maltrato y descuido de niños formen parte del plan de estudios de todas las profesiones afines en universidades y colegios postsecundarios.

31. El Ministerio de Servicios Sociales debe colaborar con organizaciones profesionales tales como el Colegio de Médicos y Cirujanos para asegurar que la responsabilidad de hacer denuncias forme parte del código de deontología profesional.

Alternativas de Tutela

"Todos queremos ayudar a los niños a que se curen y maduren. ¿No será posible hacerlo como una gran red de parientes, con continuidad, coherencia y esperanza en vez de actuar como un grupo de adultos que se desconocen entre sí mismos, tratando de guiar a un montón de chicos por laberintos que se supone que son sus vidas?"

Tutor temporal

En la Colombia Británica, hay en cualquier momento dado 6.000 jóvenes, de infantes hasta adolescentes, que están "bajo tutela." La tutela alternativa se refiere a cualquier arreglo hecho por el gobierno para ubicar o respaldar a menores fuera de sus familias. La expresión cubre una multitud de arreglos diferentes, como casas de crianza, casas de grupo y recursos especializados de guardería, pero no incluye las instituciones penales.

A pesar de que los niños de todas las edades necesitan apegos a gente y a lugares, los sistemas actuales de protección de menores no logran proveer la continuidad, estabilidad y el cariño que hace posible y fomenta esos apegos. La continuidad y la estabilidad son críticas en cuatro áreas:

- relaciones familiares: se debe tratar de mantener a los niños dentro de sus familias, o al menos mantener las relaciones con los parientes, ya sean los más cercanos u otros más lejanos.
- domicilio y personas que cuidan al niño: siempre que sea posible, el gobierno debe tratar de respaldar a los niños donde viven, en vez de trasladarlos a otras partes.
- trabajadores sociales
- historia personal: tanto el gobierno como los que cuidan a niños deben respetar y ayudar a preservar la historia personal de cada individuo, salvaguardando los recuerdos.

Las familias y los niños necesitan más opciones de tutela alternativa. Estas opciones se discuten abajo, y caen en cinco amplias categorías:

- La tutela en familia es la situación preferida, en la cual el menor se queda con su familia actual. El gobierno puede proveer servicios de apoyo en caso de necesidad.
- La tutela arreglada por la familia, en que ésta halla otra persona que cuide al niño. El gobierno puede proveer servicios de apoyo en caso de necesidad.
- La tutela iniciada por la familia y respaldada por el gobierno se trata de un arreglo de compartir responsabilidades en el cual la familia juega el papel principal en escoger donde irá a vivir el niño.

- La tutela iniciada por el gobierno y respaldada por la familia: el gobierno toma mayor responsabilidad cuando la familia no puede cuidar al niño. Cabe al trabajador social de asegurar que la familia participe en la medida de sus deseos y posibilidades.
- La tutela provista por el gobierno: éste toma total responsabilidad y provee custodia alternativa en la ausencia de la familia.

Actualmente, la mayor parte de los casos de tutela alternativa cae en las dos últimas categorías mencionadas: iniciadas y provistas por el gobierno. Uno de los objetivos de la nueva legislación debe ser de cambiar el enfoque hacia una mayor participación e influencia de la parte de las familias. También implica la creación de un plan individual de colocación para cada niño.

Oímos numerosos relatos de jóvenes que fueron maltratados durante el tiempo en que estaban bajo tutela. Con respecto a jóvenes que han sido maltratados mientras estaban bajo tutela, creemos que el gobierno tiene la responsabilidad de asegurarles:

- tratamiento;
- indemnización;
- respaldo durante procesos legales que puedan resultar del maltrato;
- asistencia en levantar cargos contra el culpable; y
- una carta de disculpa del gobierno.

Como precaución, servicios de defensa deben hacerse disponibles a todo niño o joven bajo tutela alternativa o mientras recibe servicios de apoyo.

La Colombia Británica carece actualmente de normas para tutela alternativa que cubran todos los ministerios. Cada uno de éstos, e incluso muchos programas individuales, tiene sus propias normas y reglas. Normas coherentes de tutela alternativa, que se apliquen a todos los ministerios, deben de ser establecidas.

Servicios posteriores a la tutela deben de ser creados, con el propósito de proveer las necesidades individuales de jóvenes que salen de la tutela, hasta la edad de 24 años.

Alternativas de Tutela — Recomendaciones

1. La continuidad y estabilidad de la tutela debe ser adoptada como objeto y principio de dirección de tutela alternativa. Este concepto incluye la continuidad y estabilidad en relaciones familiares, en domicilio y cuidadores, y en trabajadores sociales.
2. Deben crearse mecanismos para dar oportunidad a los jóvenes que se conocen mientras están en tutela de mantener vínculos con los otros una vez que se separen o dejen de estar en tutela.

3. Deben crearse mecanismos para asistir a los trabajadores sociales, y a las personas que cuidan a los menores, a mantener contacto con los jóvenes que han estado bajo su responsabilidad.

4. Deben utilizarse recursos y hacerse esfuerzos de recolectar y salvaguardar la historia personal de cada joven en tutela.

5. El gobierno debe dar un mayor número de opciones de apoyo familiar con el propósito de permitir a los jóvenes permanecer con sus familias y mantener sus relaciones comunitarias existentes.

6. El gobierno debe formular opciones que permitan la mayor posible participación de las familias en planear alternativas de tutela, y en mantener los vínculos con sus hijos mientras que están en tutela.

7. Los trabajadores sociales deben tener la obligación de investigar todas las alternativas posibles que permitan la participación de la familia y la comunidad antes de usar opciones provistas por el gobierno.

8. El gobierno debería diseñar una opción que permita acuerdos multilaterales sobre alternativas de tutela, entre las familias, los niños, los cuidadores, los trabajadores sociales y otros interesados.

9. Los jóvenes que sufren maltratos mientras que están bajo la tutela del gobierno deberían recibir posibilidad de tratamiento, indemnización y apoyo durante procesos legales que puedan resultar del maltrato.

10. Todo niño o joven que está bajo tutela alternativa o que recibe servicios de apoyo debería recibir oferta de servicios de la Oficina de Defensa a la Familia y el Menor.

11. Deben desarrollarse mecanismos que permitan a los jóvenes expresar, con regularidad y sin temor de represalias, sus opiniones sobre los recursos de tutela alternativa donde viven.

12. Un solo conjunto de normas interministeriales debe ser creado para todas las instalaciones de tutela para niños y jóvenes que sean desarrolladas, operadas o contratadas por el gobierno.

13. Servicios posteriores a la tutela deben ponerse a la disposición de todos los jóvenes que salen del sistema de Tutela de Menores al alcanzar la mayoría de edad.

14. Los servicios posteriores a la tutela deben ser completos y deben incluir todos los programas y servicios disponibles a los jóvenes que están bajo tutela.

15. Los servicios posteriores a la tutela deben basarse en las necesidades individuales del joven y su familia, y pueden incluir otras personas que lo hayan cuidado.

Personal

"Algunas de las peores tragedias relativas a nuestro trabajo con menores han ocurrido por falta de contacto. Si se ve a los empleados del servicio de protección de menores simplemente como 'agentes' o 'gestores de casos', se expone a muchos niños a riesgos muy elevados."

Trabajador social

Creemos que la provisión de servicios directos a las familias es la labor más importante del Ministerio de Servicios Sociales. Muchos empleados consideran que no podían dedicar suficiente tiempo a las familias y los niños a causa de responsabilidades sumamente exigentes, de personal directivo que no los respaldaba, de carencia de recursos, y de un exceso de trámites burocráticos.

El ministerio debe reorientar la distribución de tareas y basarlas en el esfuerzo necesario para desempeñarlas. Para llevar a cabo tal objetivo se debe aumentar el personal, y no simplemente reubicarlo.

Dada la índole de su trabajo, en particular la separación de niños de sus familias y las decisiones que conciernen el derecho de recibir asistencia financiera, los trabajadores sociales son más vulnerables que otros a las actitudes negativas del público. Como resultado, el público frecuentemente se muestra insatisfecho con el nivel de servicio, y puede terminar echando la culpa al personal por problemas inherentes del sistema. Los empleados sienten que son ellos quienes pagan el pato por un sistema que no funciona bien.

Para encarar el problema de la vulnerabilidad del personal, el ministerio debe cambiar el enfoque de los servicios a las familias y niños, pasando de la intervención al apoyo, y eliminando los problemas inherentes en el sistema que causan conflictos entre los empleados y el público.

La igualdad de oportunidades de empleo es un asunto importante, ya que nuestras diversas comunidades quieren verse reflejadas en el personal que les asiste. Hasta el presente, los minusválidos, las minorías visibles y los amerindios no han formado una justa proporción del personal del Ministerio de Servicios Sociales o del resto del gobierno. Las mujeres, aunque forman más de la mitad del personal del ministerio, no representan sino el 40% de los puestos de supervisión y administración.

Familias de orígenes étnicos y amerindios se quejaron que el personal muy a menudo no entendía su cultura, y que era insensible a sus necesidades. Sentían que la falta de empleados de su misma cultura erigía barreras al servicio. Además, las familias de orígenes étnicos encontraban numerosas dificultades con el idioma y la comunicación transcultural. Los minusválidos sufren dificultades importantes en obtener acceso a los servicios.

Mediante una política de igualdad de oportunidades en el empleo, el gobierno debe asegurar que la composición de la comunidad sea reflejada en el personal, y que todos los empleados tengan iguales oportunidades de ascenso.

Aunque el gobierno está tratando de encarar las cuestiones de igualdad en la legislación que está en preparación, estos cambios se han tardado demasiado. El gobierno debe reparar las injusticias dentro del sistema, rectificando los errores del pasado y adoptando una política que asegure que ningún grupo sea más privilegiado que otro.

Las actuales prácticas de empleo ponen mayor valor a los méritos académicos que a los conocimientos ganados por experiencia o por familiaridad con la comunidad local y sus necesidades. Como resultado, con frecuencia se pierden oportunidades de contratar empleados locales, bien informados y sensibles a las diversas culturas. La adopción de criterios de selección basados en la capacidad del individuo hará posible de rectificar este problema sin reducir las normas de empleo.

Programas de formación para el personal de servicios a las familias y menores hacen falta a todos los niveles. Es inadecuado el actual curso de tres semanas de formación básica para trabajadores sociales del ministerio, el cual se concentra en cómo hacer investigaciones en casos de protección de menores. Los programas de formación básica y continua deben gozar de una prioridad mucho más alta, y recibir mayor apoyo al alto nivel administrativo.

Personal — Recomendaciones

1. La planificación sobre el personal debe hacerse a largo plazo, y debe basarse en estudios integrados de oferta y demanda.

2. Debe implementarse un mecanismo para incluir al personal de servicios para niños y familias en todas las decisiones respecto a la racionalización del trabajo, la distribución de recursos y la capacitación.

3. El Ministerio de Servicios Sociales debe simplificar sus requisitos administrativos y asegurar que se enfocan en las necesidades de la familia y no en las de la organización.

4. El Ministerio de Servicios Sociales debe proveer un ambiente saludable en que trabajar, incluyendo el equipo y la información necesarios para satisfacer las necesidades de las familias y los menores.

5. El Ministerio de Servicios Sociales debe asegurar que todo sistema establecido para vigilar o analizar las decisiones del personal, o para responder a quejas sobre casos individuales, cumpla con los principios consagrados de justicia administrativa y sea responsable ante entidades externas.

6. Una campaña continua de educación pública respecto al rol del personal del Ministerio de Servicios Sociales debe ser iniciada.

7. El Ministerio de Servicios Sociales debe asumir un rol activo en ocuparse y responder a las preocupaciones del público y de la prensa.

8. Debe llevarse a cabo un análisis minucioso de los criterios de reclutamiento, empleo y ascenso. Todos los obstáculos a la equidad, inherentes en el sistema, deben ser eliminados.

9. El Ministerio de Servicios Sociales debe tomar un rol activo en el reclutamiento y empleo de mayor número de personas con minusvalías, amerindios y miembros de minorías visibles; todas las normas de empleo deben tener en cuenta la naturaleza pluralista de la sociedad.

10. El Ministerio de Servicios Sociales debe reconsiderar sus normas y prácticas de ascenso para asegurar que la naturaleza pluralista de la sociedad esté reflejada en todos los niveles de operación.

11. El Ministerio de Servicios Sociales debe proveer todos los respaldos necesarios para permitir que personas con minusvalías tengan puestos apropiados en la organización.

12. Todos los comunicados del Ministerio de Servicios Sociales deben ser redactados de tal forma que no excluya a grupos minoritarios, y deben servir de modelo positivo para el resto del gobierno y el sector privado.

13. El Ministerio de Servicios Sociales debe adoptar una política de empleo basada en la capacidad del individuo. Tal política debe reconocer conocimientos sobre la comunidad y cualquier otra experiencia pertinente, así como los títulos académicos.

14. El Ministerio de Servicios Sociales debe desarrollar un programa de certificación que reconozca formalmente a todos los trabajadores en el campo de bienestar de menores y familias. Esta certificación debe:

- describir el requisito de normas basadas en la competencia;
- ser desarrollada con la plena participación de todos los usuarios;
- permitir reconocimiento oficial por aprobación de cursos de formación basados en la capacidad del individuo;
- asegurar que programas de capacitación diseñados para satisfacer normas basadas en la capacidad del individuo sean fácilmente disponibles a través de la provincia; y
- ser puesta al conocimiento del público en general.

15. El Ministerio de Servicios Sociales debe hacer más disponible información general y sobre el reclutamiento, en idiomas otros que el inglés, así como información dirigida expresamente a grupos subrepresentados.

16. La capacitación profesional en bienestar del menor debe ser parte del núcleo de estudios en trabajo social al nivel universitario y postsecundario.

17. Las universidades y los colegios postsecundarios deben introducir programas cooperativos de educación para dar experiencia práctica a los estudiantes en el campo de bienestar de la familia y el menor.

18. El Ministerio de Servicios Sociales debe proveer un programa de capacitación intensivo a tiempo completo, que dure mínimamente seis meses, para todos los puestos de entrada, antes de emprender las responsabilidades profesionales.

19. Cursos generales de formación continua deben ser desarrollados para aumentar los niveles de conocimientos, y para impartir información al personal sobre los problemas sociales que afectan su trabajo (v.gr., pobreza, multiculturalismo, asuntos relativos a los amerindios, y desórdenes de comportamiento).

20. La capacitación sobre otras culturas y contra el racismo debe ser una parte integral de los programas de formación para todo el personal del Ministerio de Servicios Sociales.

21. Además del personal del Ministerio de Servicios Sociales, representantes de la comunidad y de los usuarios deben ser incluidos en el desarrollo de programas de capacitación.